



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17780

05/10/2017

49960

AUTOR/A: HEREDIA DÍAZ, Miguel Ángel (GS)

RESPUESTA:

La cuestión que interesa a Su Señoría se regula por normativa europea, en concreto, el Reglamento 261/2004. Así, se reconoce el derecho de los pasajeros de recibir asistencia, compensación y transporte alternativo por las compañías aéreas en determinados supuestos, contemplando un mecanismo de reclamación por el cual los pasajeros deben dirigirse a la compañía aérea. Si el pasajero entiende que ésta no ha atendido su reclamación adecuadamente, puede dirigirse a la Autoridad nacional, que emitirá su criterio respecto a si el pasajero tiene derecho a ser compensado. Si las compañías, de acuerdo con el Reglamento 261/2004, no proceden a compensar al pasajero, éste podrá dirigirse ante la Autoridad judicial planteando el correspondiente procedimiento para la salvaguarda de sus derechos.

El Ministerio de Fomento, a través del organismo designado para ello, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, se encarga de supervisar el cumplimiento de dicha normativa en los vuelos con origen en España y de actuar, con los mecanismos establecidos para ello, si no se constata ese cumplimiento.

Adicionalmente, y para facilitar las vías de actuación de los usuarios afectados, el Ministerio de Fomento tanto a través de la Dirección General de Aviación Civil, como de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, publica en sus páginas web (1) información exhaustiva relativa a los derechos de los pasajeros, incluyendo las reglas que rigen las compensaciones e indemnizaciones a las que pudieran tener derecho, así como los cauces para reclamar.

Madrid, 04 de diciembre de 2017

1 http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/default.aspx
http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/AVIACION_CIVIL/PASAJEROS/